

СЕКЦІЯ 4 ІННОВАЦІЇ, ІНФОРМАЦІЙНІ ТА DIGITAL-ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ І ГОСТИННОСТІ

Керівник секції – ст. викл. Кравець О. М.

УДК 640.4

Бертман Е. О.,
студентка 3 курсу відділення сфери обслуговування;
Гончар Ю. М.,
PhD, викладач циклу фахових дисциплін сфери обслуговування,
Торговельно-економічний коледж
Київського національного торговельно-економічного університету

ІННОВАЦІЙНІ «TECHNOLOGIES IN FRONT OF THE GUEST» В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

На сьогоднішній день, якість їжі та рівень обслуговування вже є не єдиними чинниками розвитку ресторанного бізнесу. Прибутковість закладів ресторанного господарства, розташованих поруч один з одним, може відрізнятися в рази. І часто справа не в площі закладу або кількості інвестованих у нього грошей, а у грамотному підході до обслуговування. Рівень, якість і характер обслуговування залежить від потреб цільової аудиторії. І хоча портрет потенційного відвідувача суттєво відрізняється для різних закладів, сучасним споживачам притаманна одна характерна особливість – потреба в технологічності закладу [1]. В зв'язку з цим, впровадження «Technologies in front of the guest» у закладах ресторанного господарства є сучасним трендом обслуговування. «Technologies in front of the guest» – набір інноваційних інформаційних технологій широкого спектру для забезпечення максимального відчуття комфортності відвідувача. В той же час, відомо, що потреби споживача постійно зростають у тому числі у зв'язку зі швидким розвитком технологій. Тому актуальним є дослідження ринку новітніх технологій на предмет «Technologies in front of the guest», які б забезпечували формування позитивного іміджу закладів в очах відвідувачів і стимулювали зростання попиту на послуги закладів ресторанного господарства.

Метою проведеного дослідження було вивчення асортименту «Technologies in front of the guest» та особливостей їх застосування в закладах ресторанного господарства.

Об'єктом дослідження є тренди обслуговування з використанням інноваційних інформаційних технологій, а предметом – безпосередньо спектр «Technologies in front of the guest», пропонованих на ринку. Використовуваними методами дослідження були: спостереження, порівняння, аналіз та синтез.

«Technologies in front of the guest» передбачають використання інноваційних технологічних рішень для удосконалення предметів праці та

інтерактивних технологій, які використовують безпосередньо відвідувачі закладу. Сучасними «Technologies in front of the guest», які застосовують у своїй діяльності все більше закладів ресторанного господарства, є [2]:

✓ *Електронне меню* передбачає самостійний вибір відвідувачем позицій із меню та дистанційний зв'язок з офіціантом за допомогою планшета. Причиною популярності технологічного рішення є можливість тривалої взаємодії відвідувача із меню, приваблення групи відвідувачів інтровертивного типу, зменшення потреби у кількості обслуговуючого персоналу;

✓ *QR-код* – інтерактивний засіб інформативного характеру, призначений для забезпечення доступу до інформації (меню, акції, посилання на сторінку в соціальних мережах тощо), розважання відвідувача під час вимушеного очікування;

✓ *Рація-наушники* – для швидкого зв'язку офіціантів з метою пришвидшення та покращення якості обслуговування;

✓ *Augment reality* («доповнена реальність») – мобільний застосунок, який дає можливість на смартфоні гостя при наведенні камери на певну мітку показати 3D-модель страви, що дозволяє побачити презентацію страви в режимі реального часу і прийняти рішення про доцільність замовлення;

✓ *Віртуальний бот* – мобільний застосунок, який дозволяє гостю звично через соціальні мережі, наприклад Facebook messenger, зробити замовлення столика в закладі, запросити своїх друзів на вечерю, колективно обрати страви та напої і навіть оплатити замовлення;

✓ *Роботи*, метою використання яких є стандартизація процесів обслуговування, пришвидшення виконання замовлень, автоматизація процесів;

✓ *Нейронний шлем Neurokiff* – дозволяє вимірювати емоції відвідувача при споживанні замовленої продукції, збирати, обробляти та систематизувати зібрані дані з метою удосконалення існуючих страв та напоїв із меню та розроблення нових технологій;

✓ *Технології підзаряджання пристроїв* – передбачають ряд заходів від наявності розгалуженої мережі розеток до впровадження технологій Wi-Charge, за допомогою якої пристрій заряджається від інфрачервоного випромінювання безконтактно. Впровадження технології дозволяє відвідувачам безперешкодно користуватись мобільними пристроями, які є невід'ємним атрибутом сучасного споживача.

Отже, у зв'язку із безперервним розвитком інформаційних технологій зростають і потреби споживачів у використанні «Technologies in front of the guest» закладами ресторанного господарства.

Список літератури:

1. Білецький А. Foodtech-тренди: технології майбутнього та реальності сьогодення [Електронний ресурс] / Антон Білецький. – 2018. – Режим доступу : <https://www.restorator.ua/post/foodtech-trendi-tehnologii-buduschego-i-realii-nastoyaschego>

2. 5 інноваційних трендів і вплив їх на ресторанний ринок [Електронний ресурс]. – 2018. – Режим доступу : <http://restoranoff.ru/solutions/marketing/5-innovatsionnykh-trendov-i-vliyanie-ikh-na-restorannyi-rynok/>